

**KOMUNIKASI INTERAKTIF PADA PEMERINTAH DAERAH  
(Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan akun @hubkominfosolo  
sebagai Media Komunikasi Publik Dinas Perhubungan  
Komunikasi dan Informatika Surakarta)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1

Ilmu Komunikasi



**RACHEILA SEPTI DARA  
L 100 090 073**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**KOMUNIKASI INTERAKTIF PADA PEMERINTAH DAERAH**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan akun @hubkominfosolo**  
**sebagai Media Komunikasi Publik Dinas Perhubungan**  
**Komunikasi dan Informatika Surakarta)**

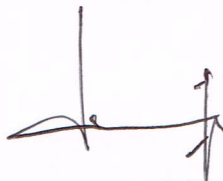
Yang diajukan oleh :

**RACHEILA SEPTI DARA**  
**L 100 090 073**

Telah disetujui untuk dipertahankan  
Di depan Dewan Penguji Skripsi

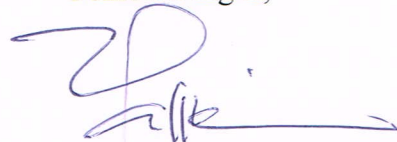
Telah disetujui oleh :

Pembimbing I,



**(Dian Purworini, S.Sos, MM.)**  
**NIK. 1102**

Pembimbing II,



**(Yanti Haryanti, MA.)**  
**NIK. 851**

**KOMUNIKASI INTERAKTIF PADA PEMERINTAH DAERAH**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan akun @hubkominfosol-**  
**sebagai Media Komunikasi Publik Dinas Perhubungan**  
**Komunikasi dan Informatika Surakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

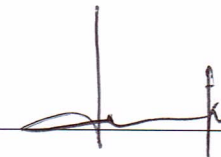
**RACHEILA SEPTI DARA**  
**L 100 090 073**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 22 Januari 2014  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatka gelar S-1

Susunan Dewan Penguji

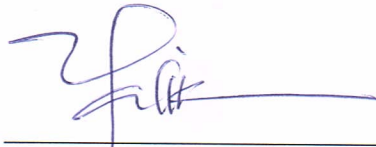
Penguji Utama

**Dian Purworini, S.Sos, MM.**

(  )

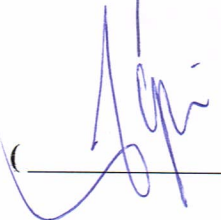
Penguji Pendamping I

**Yanti Haryanti, MA.**

(  )

Penguji Pendamping II

**Palupi, MA.**

(  )

Surakarta, Februari 2014  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan

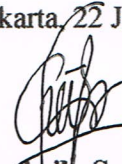
  
  
**Husni Thamrin, Ph.D.**  
**NIK. 706**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan

Surakarta, 22 Januari 2014



**Racheila Septi Dara**  
**L 100 090 073**

## **MOTTO**

Masalah datang bukan untuk menghalangimu meraih apa yang kamu inginkan  
namun ia datang untuk memberimu pelajaran hidup bahwa apa yang kamu raih  
itu butuh perjuangan dan layak untuk dibanggakan

*(Penulis)*

Barang siapa tidak berani, dia tidak bakal menang; itulah semboyanku! Maju!  
Semua harus dimulai dengan berani! Pemberani-pemberani memenangkan tiga  
perempat dunia!

*(R.A. Karttini)*

No matter who you are, no matter what you did, no matter where you've come  
from you can always change, become a better version of yourself

*(Madonna)*

Bila kita tidak berubah hidup kita akan begini-begini saja

*(Jim Rohn)*

Kemustahilan itu cuma opini

*(Justin Herald)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Alm. Bapak yang telah memberikan pelajaran berharga atas kehidupan dan perjuangan
- Mama yang senantiasa memberikan dukungannya berupa doa yang tak pernah putus dan materi untuk pengerjaan skripsi ini
- Adik-adiku tersayang yang selalu memberikan semangat dan keceriaan kepadaku
- My beloved Haris yang senantiasa mendukungku, menyemangatiku, membuatku tenang mengerjakan skripsiku dan memberikan kasih sayangnya
- Dan semua sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang penulis beri judul **“Komunikasi Interaktif Pada Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan Akun @Hubkominfosolo Sebagai Media Komunikasi Publik Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Surakarta)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, serta dorongan yang sangat berharga dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini dari lubuk hati yang paling dalam, serta dengan penuh keikhlasan, penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selaku memberikan rahmat, hidayat, dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Husni Tamrin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Rinasari Kusuma, M.I.Kom, selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Dian Purworini, S.sos., MM., selaku pembimbing utama yang selalu meluangkan waktunya, memberikan ide, saran, serta nasehat-nasehatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yanti Haryanti, MA., selaku pembimbing kedua yang selalu sabar mengarahkan serta mengoreksi hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar dan tata usaha di Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan kelancaran studi selama penulis menimba ilmu di fakultas ini.
7. Bapak Drs. Sugiyarto, M.M , Ari Wibowo, S.S.IT , Taufan Redina Ap, ST yang menerima, mengizinkan melakukan penelitian di kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dan membantu penulis dalam mengumpulkan data-data untuk penelitian.
8. Alm. Bapak Sumbogo yang mendidik penulis dengan baik dan mengajarkan arti kehidupan dan perjuangan
9. Mama penulis Sri Tatik, yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, dan doa yang tiada hentinya untuk keberhasilan penulis
10. Adik-adik penulis yang tersayang Helfi Arta Dwika, Riki Apriliansyah, dan Safira Riar Dani yang selalu menyuntikan semangat dan keceriaan.
11. My beloved Abdul Haris yang senantiasa mendukungku, menyemangatiku, membuatku tenang saat mengerjakan skripsiku dan memberikan kasih sayangnya
12. Untuk sahabat-sahabat saya Mariam Rustiadi, Riska Septiana, Yan Ligharyanti, Laila Aryani, Luthfa Nugraheni, Reni Lia Yahono, Niken Venny



Apriliani, Pramadida Barunia, Bahar Moh Arfanda dan Feri Afrizal yang sudah memberikan motivasi, dukungan, semangat serta bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.

13. Untuk tim hore, Mbak Galuh teman seperjuangan dalam pemenuhan syarat ujian skripsi sampai wisuda yang pantang menyerah dan membei dukungan satu sama lain dan Gobet teman seperjuangan bimbingan bu Dian dan bu Yanti yang berjuang bersama penulis.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu memberikan dukungan, nasehat serta perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Hanya melalui doa yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga bantuannya mendapat balasan dan ridlo dari Allah SWT. *Amien ya Rabbal 'alamien.*

*Wassalamu 'alikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Surakarta, 22 Januari 2014



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Signifikansi Penelitian .....	10
F. Tinjauan Pustaka.....	15
G. Kerangka Berpikir.....	38
H. Metode Penelitian .....	43
1. Jenis Penelitian .....	43

2. Objek Penelitian.....	45
3. Waktu Penelitian .....	45
4. Lokasi Penelitian.....	45
5. Sumber Data .....	45
6. Teknik Pengumpulan Data.....	47
7. Validitas Data .....	50
8. Teknik Analisis Data .....	51
 BAB II DESKRIPSI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SURAKARTA	
A. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta .....	54
B. Visi dan Misi.....	55
C. <i>Twitter</i> di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta.....	56
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Informan .....	59
B. Penyajian Data .....	63
1. Penggunaan <i>Twitter</i> akun @hubkominfosolo .....	63
2. Komunikasi Interaktif Pada Akun <i>Twitter</i> @hubkominfosolo .....	73
C. Pembahasan .....	89
1. Penggunaan <i>Twitter</i> akun @hubkominfosolo Surakarta .....	89
2. Komunikasi Interaktif Pada Akun <i>Twitter</i> @hubkominfosolo .....	101

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 120

B. Saran ..... 123

DAFTAR PUSTAKA ..... 125

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik Informan Penelitian .....	60
-----------	---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Pengguna Twitter 20 Negara Dunia .....	3
Gambar 1.2	Pengguna <i>Twitter</i> Indonesia Versi Socialbakers <i>A World of Tweets Dot Com</i> .....	4
Gambar 1.3	<i>Twitter Dishubominfo sumber:</i> <i>http://twitter.com/hubkominfosolo dan diakses pada 8</i> <i>September 2013 pada pukul 21.42 WIB</i> .....	8
Gambar 1.4	<i>Model Interaktif Miles and Huberman</i> .....	53

## DAFTAR BAGAN

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 3.1	Proses Interaktivitas antara pengguna <i>twitter</i> akun @hubkominfosolo dengan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta .....	119

## ABSTRAK

**Racheila Septi Dara, L 100 090 073, Komunikasi Interaktif pada Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan Twitter akun @hubkominfosolo Surakarta). Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2014.**

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menggunakan jejaring sosial dalam menjalin hubungan dengan masyarakat. Jejaring sosial yang digunakan yaitu situs *social networking* di internet melalui *twitter* sebagai sarana komunikasi publik yang mempunyai sifat interaktif, dengan *website* Dishubkominfo.surakarta.go.id Dishub menyediakan informasi seputar kegiatan pemerintahan dan agenda kota.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui: (1) penggunaan teknologi komunikasi massa jejaring sosial *twitter* akun @hubkominfosolo sebagai media komunikasi publik Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta dan (2) komunikasi interaktif yang dijalankan oleh dinas perhubungan komunikasi dan informatika Surakarta melalui akun twitter @hubkominfosolo.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan objek dari penelitian yaitu akun *twitter* @hubkominfosolo yang digunakan sebagai media komunikasi dalam pelayanan publik oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta. Penelitian di laksanakan di Surakarta dan di kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta di Jl. Menteri Supeno No.7 Manahan Surakarta. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif.

Kesimpulan penelitian yaitu: (1) Penggunaan Teknologi Komunikasi Massa Jejaring Sosial *Twitter* akun @hubkominfosolo berdasarkan: (a) Isi Pesan bersifat informatif. (b) Nilai guna sesuai dengan kebutuhan individu dan masyarakat dapat terpenuhi. (c) Hambatan dari segi penyampaian informasi antara sesama pengguna *twitter* dan gangguan dari sinyal dan aliran listrik. (2) Komunikasi Interaktif yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Surakarta melalui akun *Twitter* @hubkominfosolo: (1) Isi pesan dan daya guna, sesuai dengan tugas pokok. (2) Pengontrolan, kontrol dalam komunikasi dengan masyarakat melalui *twitter* dengan cara meng-*up date* informasi, (3) aktivitas mempertahankan isi pada situs akun *twitter* dan memperbaiki jaringan, (4) Dua Arah, interaksi komunikasi bersifat dua arah antara Dinas perhubungan dengan masyarakat menggunakan media *twitter*, (5) Waktu fleksibel, keefektifan sarana *twitter* dalam memberikan informasi secara cepat, dan (6) Kesadaran terhadap tempat, penggunaan *twitter* melalui komputer dan Hp tidak membutuhkan ruangan khusus.

**Kata kunci:** Komunikasi Interaktif, Pemerintah Daerah, Media Komunikasi, *Twitter*